


**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**

Québec 

**Rapport annuel
sur l'application de la procédure
de traitement des plaintes**

2005-2006

Septembre 2006

© Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2006

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN (2-89003-184-5)

Introduction

En respect de la loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord a la responsabilité de produire annuellement un rapport pour rendre compte du résultat de l'application de la procédure des plaintes traitées par l'Agence et pour livrer le bilan des rapports que lui ont soumis les établissements de son territoire.

Le 30 novembre 2005 était sanctionné le projet de loi numéro 83 « Loi modifiant la loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (2005, chapitre 32). Cette loi confirmait le maintien du régime d'examen des plaintes des usagers des services de santé et des services sociaux tout en lui apportant plusieurs améliorations actuellement en voie d'application.

Ce régime permet aux usagers insatisfaits des services reçus, ou qu'ils auraient dû recevoir, de formuler une plainte. Le champ d'application du régime s'étend non seulement aux établissements, mais également aux ressources intermédiaires ou de type familial, aux organismes communautaires, aux résidences privées d'hébergement agréées, aux ressources du système préhospitalier d'urgence et aux agences.

Les usagers peuvent compter sur les garanties procédurales explicites, inscrites à la loi ainsi que sur une définition précise des responsabilités et des obligations qui incombent aux deux paliers du régime : l'établissement ou l'Agence, selon le cas, comme premier palier et le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux en second palier, si l'utilisateur demeure insatisfait de la conclusion reçue de l'établissement ou de l'Agence.



Principales observations 2005-2006

Pour l'ensemble des établissements nord-côtiers, 252 plaintes ont été déposées, soit une augmentation de 15,5 % par rapport à l'année précédente. Le tableau suivant illustre l'évolution de la quantité des plaintes sur notre territoire durant les cinq dernières années.

Année	Nombre de plaintes
2001-2002	211
2002-2003	219
2003-2004	229
2004-2005	218
2005-2006	252

Pour l'année 2005-2006, nous observons que les deux établissements de santé à vocation régionale (le CSSS de Sept-Îles et le CSSS de Manicouagan) ont traité 72 % de toutes les plaintes reçues sur le territoire (67,4 % en 2004-2005).

Les cinq autres centres de santé et de services sociaux ont traité 26 % des plaintes et le Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord, 2 %. La mise en place d'une politique de traitement des plaintes en fin d'année 2005-2006 au CLSC Naskapi explique ici l'absence d'un rapport complet et détaillé.

Les plaintes concernant le milieu de vie et ressources matérielles ont à nouveau connu une augmentation de 81 %; ces plaintes signalaient des manquements à l'entretien sanitaire, dénonçaient la vétusté des lieux et indiquaient plusieurs déficiences pour certains équipements.

En second lieu, nous remarquons une augmentation de 24 % des insatisfactions à l'endroit des plaintes pour les soins et services; l'accessibilité aux services spécialisés, les délais d'attente à l'urgence et la non-disponibilité d'un médecin de famille demeurent encore les principales sources de ces plaintes.

Aucun secteur (type de plainte) n'a connu une baisse au niveau des plaintes cette année; relations humaines et communications, 11 plaintes de plus (45 au total) et les aspects financiers, 5 plaintes additionnelles (24 au total).

Le délai moyen de traitement d'une plainte soumise à un établissement se situe à 30 jours alors que la loi oblige le Commissaire local à la qualité des services à rendre une conclusion écrite dans les 45 jours de réception d'une plainte.

Des 252 plaintes soumises par les usagers en 2005-2006, 4 ont été rejetées sur examen par le Commissaire à la qualité des services. L'analyse des conclusions transmises démontre que 16 % des plaintes traitées étaient non fondées.



Plaintes déposées à l'Agence

En 2005-2006, 9 plaintes ont été soumises à l'attention du Commissaire régional à la qualité des services (une baisse de 50 % par rapport à 2004-2005).

55 % de ces plaintes concernent la non-accessibilité à un médecin de famille à Sept-Îles et à Baie-Comeau; une plainte a été déposée visant un organisme communautaire et deux autres concernaient les services préhospitaliers d'urgence.



Plaintes soumises au Protecteur des usagers en seconde instance

Nous remarquons que 9 usagers se sont montrés insatisfaits de la conclusion reçue des commissaires locaux et/ou du commissaire régional et ont donc porté leurs plaintes en seconde instance (tel que le prévoit la loi) auprès du Protecteur des usagers.

Cette démarche aura permis dans la totalité des cas de mieux clarifier la conclusion rendue par le commissaire concerné et d'y ajouter des recommandations plus précises et plus satisfaisantes pour l'utilisateur.



Conclusion

La pénurie de main-d'œuvre professionnelle et médicale joue énormément sur le niveau d'accessibilité aux services et sur la continuité des soins. Malgré les efforts remarquables du réseau pour améliorer cette situation, les gains demeurent nettement insuffisants et continuent à susciter encore beaucoup d'insatisfaction.

Tout spécialement dans les espaces physiques destinés aux soins de longue durée, de nombreuses plaintes invitent le réseau à améliorer la qualité des espaces et des équipements en place.



Le Commissaire régional à la qualité des services peut témoigner de la compréhension continue des usagers face aux difficultés ponctuelles du réseau de la santé et des services sociaux. Néanmoins, ils exigent avec raison une attitude empathique de la part de ceux et celles qui ont le mandat d'appliquer ou de s'assurer du respect des principes directeurs de la Loi pour la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- ❖ la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- ❖ le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- ❖ l'utilisateur doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- ❖ l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et services qui le concernent;
- ❖ l'utilisateur doit être incité, par une information adéquate, à utiliser les services de façon judicieuse.

C'est évidemment sur la base de ces principes que les administrateurs, les gestionnaires, les professionnels et l'ensemble du personnel des établissements, des organismes et de l'Agence doivent guider leurs orientations, soutenir leurs actions et caractériser leurs relations avec les usagers.

Le réseau nord-côtier n'a cessé de s'améliorer en regard de la quantité et la qualité des services qu'il dispense; ce même réseau demeure conscient qu'il reste encore beaucoup à faire pour répondre aux attentes légitimes d'un grand nombre d'utilisateurs.

Le Commissaire régional à la qualité des services,



Denis R. Boudreau

TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Bilan des dossiers de plaintes 2005-2006	1
--	---

Type de plaintes par catégorie d'établissements	3
---	---

Type de plaintes selon les missions

1. Centres de santé et de services sociaux	5
2. CLSC Naskapi	6
3. Centre de protection et de réadaptation	7

Type de plaintes par établissement

1. Centre de santé et de services sociaux de Manicouagan	9
2. Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles	14
3. Centre de santé et des services sociaux de la Haute-Côte-Nord	19
4. Centre de santé et de services sociaux de l'Hémathite	23
5. Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier	27
6. Centre de santé et de services sociaux de la Minganie	31
7. Centre de santé et de services sociaux de la Basse-Côte-Nord	35
8. Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord	39
9. CLSC Naskapi	43

Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

Bilan des dossiers de plaintes 2005-2006	46
--	----

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
4	252	256

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
238	18

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	153
Un membre de la famille (parent-ami)	73
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	23
Autres accompagnateurs	3
Anonyme	--
TOTAL	252
Demandes pour informations générales	9
Service de support et conseil	12

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	49
Entre 2 et 7 jours	35
Entre 8 et 15 jours	22
Entre 16 et 30 jours	38
Entre 31 et 45 jours	40
Entre 45 et 60 jours	18
Plus de 60 jours	36
TOTAL	238

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS



TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

TYPE DE PLAINTES	CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX	CLSC NASKAPI	CPRCN	TOTAL	%	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT (JOURS)
A. Soins et services dispensés	62	—	3	65	26	40
B. Relations humaines et communications	45	1	1	47	19	29
C. Accessibilité et continuité des services	62	—	2	64	25	21
D. Milieu de vie et ressources matérielles	22	—	1	23	9	19
E. Aspect financier	19	—	—	19	8	17
F. Autres	34	—	—	34	13	23
TOTAL	244	1	7	252	100	—

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Nombre total de plaintes	229	218	252

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS



TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

TYPE DE PLAINTES	CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	62	2	60	43	12	4
B. Relations humaines et communications	45	—	45	32	10	2
C. Accessibilité et continuité des services	62	1	61	45	5	12
D. Milieu de vie et ressources matérielles	22	—	22	19	4	—
E. Aspect financier	19	—	19	12	6	—
F. Autres	34	1	33	30	4	—
TOTAL	244	4	240	181	41	18

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

TYPE DE PLAINTES	CLSC NASKAPI					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	1	--	1	1	--	--

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION						
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	3	—	3	3	—	—
B. Relations humaines et communications	1	—	1	1	—	—
C. Accessibilité et continuité des services	2	—	2	2	—	—
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	—	1	—	1	—
E. Aspect financier	—	—	—	—	—	—
F. Autres	—	—	—	—	—	—
TOTAL	7	—	7	6	1	—

TYPE DE PLAINTES PAR ÉTABLISSEMENT



CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE MANICOUAGAN

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
2	79	81

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
79	2

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	39
Un membre de la famille (parent-ami)	27
Le comité d'usagers	—
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	13
Autres accompagnateurs	—
Demandes pour informations générales	—
Service de support et conseil	6

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	12
Entre 2 et 7 jours	11
Entre 8 et 15 jours	4
Entre 16 et 30 jours	16
Entre 31 et 45 jours	9
Entre 45 et 60 jours	5
Plus de 60 jours	22

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	28	--	28	19	7	2
B. Relations humaines et communications	7	--	7	5	2	--
C. Accessibilité et continuité des services	7	--	7	6	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	4	--	4	3	1	--
E. Aspect financier	13	--	13	9	4	--
F. Autres	20	--	20	19	1	--
TOTAL	79	--	79	61	16	2

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
13 plaintes à caractère médical traitées par le md examineur	89 jours	Rencontres et rappels auprès des médecins concernés. Une plainte a fait l'objet d'une recommandation face à l'échelle de triage à l'urgence. Aucun comité de discipline durant l'année.
15 autres plaintes	42 jours	Rencontres, recommandations aux chefs de services, conciliations et rappels auprès des professionnels concernés.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
7 plaintes	17 jours	Rencontres et rappels auprès des professionnels concernés.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services 7 plaintes	11 jours	Interventions pour rappeler l'importance des échanges d'informations entre les intervenants concernés et quelques interventions pour rappeler l'importance de donner l'information juste aux bénéficiaires de notre établissement.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles 4 plaintes	42 jours	Plaintes portant sur des sujets précis et non récurrents qui ont été solutionnées dans la démarche menant à leur résolution.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier 13 plaintes	20 jours	Remboursement de frais de déplacements pour des consultations à l'extérieur de la région.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres 20 plaintes	28 jours	Vérifications diverses quant aux délais constatés par les bénéficiaires pour un examen ou une consultation en fonction des listes d'attentes et de la priorité identifié par le médecin. Remboursement d'objets appartenant aux bénéficiaires qui ont été perdus ou brisés par le personnel de l'établissement.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE SEPT-ÎLES

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
--	104	104

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
104	--

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	71
Un membre de la famille (parent-ami)	31
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	2
Demandes pour informations générales	3
Service de support et conseil	2

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	37
Entre 2 et 7 jours	18
Entre 8 et 15 jours	12
Entre 16 et 30 jours	11
Entre 31 et 45 jours	9
Entre 45 et 60 jours	4
Plus de 60 jours	13

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	23	2	21	17	4	--
B. Relations humaines et communications	24	--	24	18	5	--
C. Accessibilité et continuité des services	30	1	29	27	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	16	--	16	14	2	--
E. Aspect financier	2	--	2	1	1	--
F. Autres	9	--	9	7	3	--
TOTAL	104	3	101	84	17	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	17 jours	<p>Rencontres et sensibilisation du personnel et des professionnels concernés.</p> <p>Sensibilisation auprès du personnel du Service de radiologie concernant les problématiques vécues lors de la prise de rendez-vous.</p> <p>Réalisation d'un plan d'intervention pour le personnel.</p> <p>Application de mesures de surveillance plus étroite.</p> <p>Rencontres individuelles.</p>

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	28 jours	<p>Sensibilisation auprès du CMDP, la direction et/ou le service concerné à la problématique vécue.</p> <p>Application de la gradation des sanctions pour le personnel concerné.</p> <p>Rencontre avec le personnel/professionnel concerné.</p>

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	17 jours	<p>(Soulignons que 3 plaintes ont été déposées concernant le délai d'attente à l'urgence et 6 plaintes ont pour objet la cessation du service de la clinique de la douleur).</p> <p>Sensibilisation auprès du personnel du département concerné et de la direction sur les délais d'attente pour l'obtention de résultats d'examens et/ou d'analyses.</p> <p>Sensibilisation de la Direction à la problématique vécue par le patient en regard des délais d'attente pour une consultation avec un médecin et/ou professionnel de la santé.</p> <p>Sensibilisation du personnel sur ces différents aspects</p>

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	12 jours	<p>Réalisation des réparations à court terme.</p> <p>Mise application d'une procédure identifiant rapidement les réparations urgentes.</p> <p>Révision des consignes aux usagers (repas, heures de visite, nombre de visiteurs, etc.).</p> <p>Rencontre individuelle et de groupe avec les employés du Service de l'entretien sanitaire.</p> <p>Adaptation/application du plan d'intervention dû au comportement problématique d'un patient dans une unité de soins prolongés (problématique de plus en plus présente).</p>

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	8 jours	Maintient de l'application de la politique liée au transport.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	10 jours	Avons recommandé l'application d'une procédure stricte lors de la remise des effets personnels.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA HAUTE-CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
1	19	20

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
19	1

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	7
Un membre de la famille (parent-ami)	6
Le comité d'usagers	—
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	5
Autres accompagnateurs	1
Demandes pour informations générales	—
Service de support et conseil	—

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	—
Entre 2 et 7 jours	1
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	5
Entre 31 et 45 jours	9
Entre 45 et 60 jours	3
Plus de 60 jours	—

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	5	--	5	5	--	--
B. Relations humaines et communications	7	--	7	6	--	1
C. Accessibilité et continuité des services	6	--	6	6	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	19	--	19	18	--	1

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	39 jours	<p>Explications aux plaignants.</p> <p>Rencontre avec l'intervenant.</p> <p>Information à l'intervenant.</p>

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	31 jours	<p>Rencontre avec l'intervenant.</p> <p>Explications au plaignant.</p> <p>Procédure écrite.</p> <p>Intervention auprès de l'intervenant.</p>

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	32 jours	Explications au plaignant. Formation du personnel. Adaptation des services.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1 jour	Explication au plaignant.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'HÉMATITE

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
--	4	4

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
4	--

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	4
Un membre de la famille (parent-ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	--
Service de support et conseil	1

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	1
Entre 31 et 45 jours	1
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	1	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	2	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	4	--	4	4	--	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications Support conseil pour démarche auprès d'un professionnel.	1 jour	Suivi 8 jours après.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services Usager consulte à l'extérieur de la région pour un service régional disponible, mais avec un délai déraisonnable.	30 jours	Demande acceptée, en raison du délai pour rendez-vous en région.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Demande de remboursement de transport pour service hors région quand service disponible régionalement et dans un délai acceptable.	30 jours	Demande refusée, conforme à la politique en vigueur.
Demande de remboursement pour bris effet personnel appartenant au client.	14 jours	Réponse favorable au client. Procédons à la vérification et à la réparation de l'appareil.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE PORT-CARTIER

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
--	7	7

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
4	3

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	4
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	2
Service de support et conseil	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	1
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	2
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	1	--	1
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	1	1	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	7	--	7	3	1	3

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés 2	10 jours	En traitement. Suivi fait par le chef des ressources matérielles (ajustements techniques).

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications 1	43 jours	Employée rencontrée.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services 4	22 jours	Suivi fait en installant de nouveaux panneaux de signalisation. Suivi en cours auprès du protecteur des usagers. En traitement. L'autre non fondée, aucun suivi.

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
—	11	11

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
9	2

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	8
Un membre de la famille (parent-ami)	3
Le comité d'usagers	—
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	—
Autres accompagnateurs	—
Demandes pour informations générales	4
Service de support et conseil	1

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	—
Entre 2 et 7 jours	2
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	1
Entre 31 et 45 jours	2
Entre 45 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	—

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	3	--	3	1	1	1
B. Relations humaines et communications	5	--	5	1	3	1
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--
F. Autres	1	1	--	--	--	--
TOTAL	11	1	10	3	5	2

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés Notes tardives au dossier d'un usager.	2 jours	Un rappel a été fait auprès de l'infirmière au sujet des règles pour les notes au dossier.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications Manque de compassion envers une famille.	40 jours	Rencontre avec le personnel soignant concerné pour sensibiliser de la bonne attitude lors de ce genre de situation (plainte fondée).

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles Chaise roulante défectueuse.	15 jours	Une vérification complète a été faite par les services techniques pour inspecter toutes les chaises roulantes de l'établissement (plainte fondée).

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier Plusieurs plaintes sur la politique des frais de déplacement des bénéficiaires.	5 jours	Explication de la politique des frais de déplacement des usagers aux plaignants (plaintes non fondées).

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BASSE-CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DES PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
--	20	20

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
10	10

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	20
Un membre de la famille (parent-ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

Demandes pour informations générales	--
Service de support et conseil	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	2
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	3
Entre 31 et 45 jours	5
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	1	--	1	--	--	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	14	--	14	4	1	10
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	1	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	--	--
F. Autres	4	--	4	4	--	--
TOTAL	20	--	20	8	2	10

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	44 jours	Explications fournies à l'usager sur le niveau de soins médical offert à Blanc-Sablon.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	28 jours	Rendez-vous ultérieur donnés. L'organisation du travail des services visés.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	23 jours	Plainte non fondée. Explications fournies à l'usager sur les critères d'admission en CHSLD.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	5 jours	Plainte non fondée. Explications fournies à l'usager. Affiche installée à l'unité de soins.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres Confidentialité	28 jours	Liste de rendez-vous produite. Rencontre avec le personnel impliqué. Système de prise de numéro en place. Avis à la clientèle.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
1	7	8

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
8	--

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	--
Un membre de la famille (parent-ami)	6
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	1
Autres accompagnateurs	--

Demandes pour informations générales	--
Service de support et conseil	2

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	1
Entre 31 et 45 jours	3
Entre 45 et 60 jours	3
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	3	--	3	3	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	2	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	--	1	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	7	--	7	6	1	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés 3	33 jours	Encadrement des intervenants. Mise en place de politiques. Respect des politiques et procédures. Amélioration des communications. Sensibilisation des intervenants.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications 2	55 jours	Amélioration des communications. Encadrement des intervenants.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services 2	54 jours	Obtention des services. Amélioration des communications. Encadrement des intervenants. Poursuite des démarches de recrutement.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles 1	60 jours	Plainte non fondée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres Demandes d'accompagnement (2).	3 jours	

CLSC NASKAPI

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
--	1	1

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
1	--

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	1
Un membre de la famille (parent-ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

Demandes pour informations générales	--
Service de support et conseil	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 45 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	1	--	1	1	--	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications 1	50 jours	Rencontre avec le directeur général et la personne concernée pour faire des recommandations verbales.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD **BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006**

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2005	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	TOTAL (A + B)
--	9	9

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2005-2006	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2006
9	--

DÉPÔT DES PLAINTES	
	NOMBRE
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	6
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	19
Service de support et conseil	8

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	1
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	6
Entre 45 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2005-2006

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	2	1	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	5	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	--	1	--	1	--
TOTAL	9	1	8	7	1	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications Attitude répréhensible d'un intervenant.	45 jours	Avis formel adressé à l'intervenant en cause; formation d'appoint donnée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services Accès continu à un médecin de famille pour assurer un suivi médical.	45 jours	Contexte de pénurie expliqué. Orientation vers des solutions alternatives souvent inconnues et disponibles dans le milieu.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles Dénonciation de l'entretien des lieux (hygiène) au quotidien.	30 jours	Faiblesse remarquée et reconnue par la direction; nouvelle procédure instaurée pour assurer le maintien de la qualité (hygiène) des espaces physiques.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres Mauvaises relations d'ordre politique et administratif.	35 jours	Interventions (médiation) pour permettre une reprise des contacts formels et fructueux entre les personnes concernées et le personnel politique de l'organisme visé.

